

---

**SUORAVELOITUKSESTA  
SUORAMAKSUUN  
TOIMINNANOHJAUSJÄRJESTELMÄSSÄ**



Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö

Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

Visamäki, syksy 2013

Petri Hirvi

Visamäki  
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

---

<b>Tekijä</b>	Petri Hirvi	<b>Vuosi</b> 2013
<b>Työn nimi</b>	Suoraveloituksesta suoramaksuun toiminnanohjausjärjestelmässä	

---

## TIIVISTELMÄ

Työn toimeksiantaja oli Western Systems Oy, joka on kotimainen vuonna 1981 perustettu ohjelmistotalo. Yritys tarjoaa ERP-ratkaisujen lisäksi kokemukseen perustuvaa tukea asiakkaiden liiketoiminnan kehittämiseen. Reaaliaikaiset ja tapahtumankäsittelyyn perustuvat integroidut toiminnanohjausratkaisut mahdollistavat asiakkaiden sähköisen liiketoiminnan, jonka paperiton toimintamalli ulottuu kaikkiin yrityksen liiketoimintavaiheisiin.

Työn tarkoituksena oli kuvata eri prosessit suoraveloituksesta suoramaksuun siirtymisessä toiminnanohjausjärjestelmän ja laskuttajan kannalta. Siirtymävaiheessa pankit tarjoavat yrityksille erillistä muuntopalvelua, jonka avulla nykyiset suoraveloitusasiakkaat voidaan sähköisesti siirtää suoramaksu- tai e-laskupalvelun käyttäjiksi laskuttajan toiminnanohjausjärjestelmässä. Opinnäytetyössä kuvattiin muuntopalvelun eri vaiheet sekä laskutuksessa käytetyt rajapinnat keskeisten tietosisältöjen osalta.

Työn johtopäätöksenä oli, että suoraveloituksesta suoramaksuun siirtyminen vaatii uusia tietoja ja toimintoja toiminnanohjausjärjestelmässä asiakastietojen sekä laskutuksen osalta. Pankkien tarjoamaa muuntopalvelua kannattaa käyttää siirtymävaiheessa, jotta asiakkaiden siirto suoramaksuun tapahtuisi hallitusti annetun aikataulun puitteissa. Laskuttajan tulee huomioida, hyvissä ajoin ennen suoraveloituksen päättymistä, oman toiminnanohjausjärjestelmän valmiudet suoramaksuun siirryttäessä. Laskuttajan on myös ajoissa informoitava omia asiakkaitaan suoraveloituksen päättymisestä, jotta asiakkaille jää tarvittava aika palveluun siirtymiselle. Sähköisten laskutuspalvelujen käyttö toiminnanohjausjärjestelmissä tulee lisääntymään, koska yritykset hakevat kustannustehokkuutta laskujen nopeammalla käsittelyllä ja sitä kautta rahalle nopeampaa kiertoa.

**Avainsanat** suoramaksu, suoraveloitus, toiminnanohjausjärjestelmä, ERP, SEPA

**Sivut** 30 s.

Visamäki

Degree Programme in Business Information Technology

**Author**

Petri Hirvi

**Year** 2013

**Subject of Bachelor's thesis**

Direct payment replaces direct debit in ERP system

---

**ABSTRACT**

The study was commissioned by Western Systems Ltd, a Finnish software company founded in 1981. The company offers ERP solutions based on experience to support clients' business development. Real-time and event-based processing of integrated business management solutions enables customers' e-business and the paperless approach extends to all phases of the company's business.

The purpose of the thesis was to describe the various processes in the transition from direct debit to direct payment from the point of view of the biller and the ERP system. In the transition period banks offer a separate business transformation service enabling the current direct debit customers to be electronically transferred to the direct debit or e-invoice service users in the biller's ERP system. The thesis describes the different stages of the transformation service and billing interfaces used in the main data content.

The conclusion of the thesis was that the transition from the direct debit to direct payment will require new data and functions in the ERP system from the point of view customer data and billing. The transformation service offered by the banks should be used in the transition period so that the transfer of the customers to direct payment would take place in a controlled manner and on schedule. The biller should consider the readiness of the ERP system well before the end of the direct debit when transferring to direct payment. The biller should also inform the customers of the end of direct debit to provide them with the time required for the transition to the service. The use of electronic billing services in resource planning systems of enterprises will increase as companies seek cost-effectiveness through a more rapid processing of invoices which in turn generates a faster circulation of money.

**Keywords** direct payment, direct debit, ERP, SEPA

**Pages** 30 p.

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY .....	2
2.1	Talous- ja henkilöstöhallinnon järjestelmät .....	2
2.2	Toiminnanohjausjärjestelmät .....	2
2.3	Älykorttisovellukset .....	2
3	SUORAVELOITUS TOIMINNANOHJAUSJÄRJESTELMÄSSÄ.....	3
3.1	Mitä suoraveloitus tarkoittaa toiminnanohjausjärjestelmässä? .....	3
3.2	Suoraveloituksen käytön nykytilanne .....	4
4	SIIRTYMINEN SUORAVELOITUKSESTA SUORAMAKSUUN .....	5
4.1	Euroopan neuvoston ja parlamentin asetus n:o 260/2012.....	5
4.2	Kansallinen SEPA-siirtymäsuunnitelma .....	5
4.3	Muuttopalvelun käyttö .....	6
4.3.1	Laskuttajailmoituksen lähetys .....	6
4.3.2	Vastaanottoehdotusten muodostus .....	6
4.3.3	Tiedottaminen muutoksesta asiakkaille.....	7
4.3.4	Vastaanottoehdotusten lähetys pankkiin .....	7
4.3.5	Vastaanottoehdotusten käsittely pankissa .....	9
4.3.6	Kahden kuukauden reagointiaika .....	9
4.3.7	Vastaanottoilmoitusten käsittely .....	10
4.3.8	Suoraveloituspalvelun päättymisen.....	10
4.4	Suoramaksuun siirtymisen aikataulu.....	11
5	SUORAMAKSU TOIMINNANOHJAUSJÄRJESTELMÄSSÄ.....	12
5.1	Asiakastiedot toiminnanohjausjärjestelmässä .....	14
5.2	Laskutustoiminnot toiminnanohjausjärjestelmässä.....	14
5.3	Muutostilanteiden hallinta.....	14
5.4	Rajapinnat laskuttajan ja pankin välillä. ....	14
5.4.1	Laskuttajailmoitus pankkiin .....	15
5.4.2	Laskutusaihekohtaiset vastaanottoehdotukset pankkiin .....	15
5.4.3	Palautteet ja uudet vastaanottoilmoitukset pankista .....	16
5.4.4	Finvoice-rajapinta laskutuksessa .....	18
6	LASKUTTAJAN TOIMENPITEET TOIMINNANOHJAUS- JÄRJESTELMÄSSÄ ENNEN 1.2.2014 .....	19
6.1	Muutokset toiminnanohjausjärjestelmässä.....	19
6.2	Asiakkaiden siirtäminen suoraveloituksesta suoramaksuun .....	21
6.2.1	Siirtäminen muuttopalvelun avulla.....	21
6.2.2	Siirtäminen ilman muuttopalvelua.....	21
6.3	Suoramaksun rinnakkaiskäyttö siirtymäaikana.....	22

---

7 LASKUTTAJAN TOIMENPITEET TOIMINNANOHJAUS- JÄRJESTELMÄSSÄ 1.2.2014 JÄLKEEN .....	23
7.1 Asiakkaan laskutustavan muutokset.....	23
7.2 Suoramaksu- ja e-laskutustoiminnot .....	23
7.3 Muutostilanteet laskutuksessa .....	24
7.3.1 Uusi suoramaksuasiakas .....	24
7.3.2 Suoramaksuasiakkaan pankkiyhteystietojen muutokset.....	24
7.3.3 Suoramaksuasiakkaan laskutussuhteen päättymisen .....	24
7.4 Saatavien valvonta reskontrassa.....	25
8 SUORAMAKSUUN SIIRTYMISEN TILANNE SYKSYLLÄ 2013 .....	27
9 YHTEENVETO .....	28
LÄHTEET.....	29

---

## SANASTO

<b>Automaattinen maksaminen</b>	E-laskuun liitettävä automaattinen maksaminen on toimeksianto, jonka verkkopankkia käyttävä asiakas antaa pankille
<b>Ei-verkkopankki-käyttäjä</b>	Ei-verkkopankkikäyttäjäksi muuntopalvelussa katsotaan on asiakas, jolla ei ole verkkopankkitunnuksia tai hän ei ole käyttänyt verkkopankkia kolmen kuukauden aikana ennen suoraveloitussasiakirjojen muuntoa.
<b>E-lasku</b>	Sähköisesti välitetty lasku, jonka sisältö on sama kuin paperilaskulla.
<b>Ennakkoilmoitus</b>	Ennakkoilmoitus on tiedote, jonka suoraveloitusta käyttävä asiakas saa ennakkoon laskuttajalta postitse.
<b>Finvoice-osoite</b>	Finvoice-osoite koostuu asiakkaan yksilöivästä osoitteesta ja palveluntarjoajan kansainvälisestä tunnuksesta.
<b>Finvoice-sanoma</b>	Pankkien yrityksille tarjoama sähköisen laskuttamisen esitystapa, joka soveltuu sekä yritysten että kuluttajien laskutukseen.
<b>FKL</b>	Finanssialan Keskusliito on finanssialan yhtiöiden toimialajärjestö.
<b>IBAN</b>	IBAN eli International Bank Account Number on kansainvälinen tilinumero, jonka käyttäminen on ollut pakollista rajat ylittävissä maksuissa EU- ja ETA-alueella 1.1.2007 alkaen.

---

**Kilpailu- ja  
kuluttajavirasto**

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tehtäviin kuuluvat kilpailu- ja kuluttajapolitiikan toteuttamiseen, markkinoiden toimivuuden varmistamiseen, kilpailulain ja EU:n kilpailusääntöjen täytäntöönpanoon sekä kuluttajan taloudellisen ja oikeudellisen aseman turvaaminen. Virastossa hoidetaan myös kuluttaja-asiamiehen valvontatehtävät.

**Laskuttajailmoitus**

Laskuttajailmoitus on Finvoice-soveltamisohjeen mukainen sanoma, jolla lähettäjä ilmoittaa valmiudesta lähettää E-laskuja.

**Laskuttajan kirje**

Vakiosisältöinen kirje, jonka laskuttaja lähettää suoraveloitusta käyttäville kuluttaja-asiakkailleen kertoakseen asiakkaan siirtämisestä suoraveloituksesta e-laskuun tai suoramaksuun.

**Laskutusaihe**

Laskun lähettäjän määrittelemä laskutusaiheen yksilöivä numeerinen koodi, joka mahdollista laskun automaattisen maksamisen.

**Muuttopalvelu**

Suoraveloituksena laskuttavien yritysten käyttöön tarkoitettu pankkien tarjoama palvelu.

**OVT**


Yleisin yritysten käyttämä SFS 5748 -standardin mukainen verkkolaskuosoite, joka rakentuu ISO6523-standardin mukaisesta Suomen verohallinnon tunnuksesta 0037, Y-tunnuksesta (8 merkkiä ilman väliviivaa) sekä vapaamuotoisesta 5 merkistä, jolla voidaan antaa organisaation alataso tai kustannuspaikka. OVT-tunnuksen pituus on 12–17 merkkiä.

**Palvelutunnus**

Laskuttajan suoraveloitustunnus, joka on yhdeksän merkkiä pitkä numeerinen tunnus.

**Reskontra**

Reskontra on yrityksen maksujen valvontaan käytetty tapahtumaluettelo, esimerkkeinä myynti- ja ostoreskontra. Ostoreskontrassa valvotaan ostolaskuja ja niiden maksamista. Myyntireskontrassa valvotaan myyntilaskuja ja niiden suorituksia.



<b>SEPA</b>	Lyhenne sanoista Single Euro Payments Area, yhtenäinen euromaksualue.
<b>Suoramaksu</b>	Laskujen maksutapa, jossa pankki maksaa laskun asiakkaan tililtä automaattisesti eräpäivänä maksajan toimeksiannon ja laskuttajan pankkiin lähettämän veloitusaineiston perusteella.
<b>Suoraveloitus</b>	Laskujen maksutapa, jossa maksun määrä veloitetaan asiakkaan tililtä laskuttajan veloitusaineiston perusteella asiakkaan antaman suoraveloitusvaltakirjan mukaisesti.
<b>Sähköinen laskukopio</b>	Suoramaksussa laskuttaja toimittaa sähköisen laskukopion pankkiin, jonka tietojen pohjalta pankki muodostaa toimeksiannon.
<b>Toimeksianto</b>	Toimeksianto on maksajan antama määrämuotoinen toistaiseksi voimassa oleva tai suoraveloitusmigraatiossa hiljaisen hyväksynnän perusteella muodostettu määräys.
<b>Toiminnanohjausjärjestelmä</b>	Yrityksen tietojärjestelmä, joka integroi eri toimintoja, esimerkiksi tuotantoa, jakelua, varastohallintaa, laskutusta ja kirjanpitoa.
<b>Toistuvaissuoritus</b>	Toistuvaissuoritus on toistuvasti maksettava maksu, jonka maksamisessa käytetään tiettyä, näiden suorituksien maksamiseen tarkoitettua pankkien palvelua. Toistuvaissuorituksia voivat olla esimerkiksi palkat, eläkkeet tai muut etuudet.
<b>Vastaanottoehdotus</b>	Vastaanottoehdotus-sanomaa käytetään kun muutetaan suoraveloitusvaltuutus joko e-laskun vastaanottoilmoitukseksi tai suoramaksuksi.
<b>Vastaanottoilmoitus</b>	Vastaanottoilmoitus-sanoma, jolla vastaanottaja ilmoittaa verkkopankissaan haluavansa vastaanottaa Finvoice-sanomia.



---

**Verkkopankkikäyttäjä** Verkkopankkikäyttäjäksi muuntopalvelussa katsotaan asiakas, joka on käyttänyt verkkopankkia kolmen kuukauden aikana ennen suoraveloitusasiakirjojen muuntoa.

**Viestisiirto** Viestisiirto on tilisiirto, joka sisältää maksajan maksun tietoihin kirjoittamaan viestiin.

**Viitesirto** Viitesirto on tilisiirto, joka sisältää laskuttajan maksulle antaman viitteen maksun tunnistetietona.

## 1 JOHDANTO

Kotimaisen suoraveloituksen käyttö yritysten laskutuksissa päättyy 1.2.2014 Euroopan neuvoston ja parlamentin asetuksen n:o 260/2012 mukaisesti (EU 2012). Asetuksen tavoite on yhtenäistää maksamista 32 maata käsittävällä SEPA-alueella Euroopassa. EU:n asetus ei tarkasti ottaen määrittele, millä palveluilla kansalliset maksupalvelut tulee korvata 1.2.2014 jälkeen. Suomessa kansallisessa SEPA-siirtymäsuunnitelmassa on päädytty suositteluun suoraveloituksen tilalle e-laskua ja SEPA-tilisiirtoon perustuvia ratkaisuja. Kuluttaja-asiakkaille tämä pankkien palveluina tarkoittaa kuluttajan suoramaksua tai e-laskua. (FKL 2012a)

Opinnäytetyöni tavoitteena on kuvata eri prosessit suoraveloituksesta suoramaksuun siirtymisessä toiminnanohjausjärjestelmän ja laskuttajan kannalta. Siirtymävaiheessa pankit tarjoavat yrityksille erillistä muuntopalvelua, jonka avulla nykyiset suoraveloitusasukkaat voidaan konekielisesti siirtää suoramaksu- tai e-laskupalvelun käyttäjiksi laskuttajan toiminnanohjausjärjestelmässä. Opinnäytetyössäni kuvataan muuntopalvelun eri vaiheet sekä laskutuksessa käytetyt rajapinnat keskeisten tietosisältöjen osalta.

Siirryttäessä suoramaksulaskutukseen yrityksen toiminnanohjausjärjestelmän tulee täyttää tietyt vaatimukset. Nämä vaatimukset kuvataan opinnäytetyössä, samoin määritellään yleisellä tasolla, mitä toimintoja ja tietoja järjestelmässä tarvitaan, jotta suoramaksujen käsittely on jatkossa mahdollista yrityksen toiminnanohjausjärjestelmässä. Opinnäytetyössäni ei oteta kantaa yksittäisen toiminnanohjausjärjestelmään, eikä se ole laskuttajan käyttöohje toiminnanohjausjärjestelmän käytöstä.

Opinnäytetyöni tutkimusmenetelmänä käytän kehittämisprojektia. Kehittämisprojekteille on ominaista tavoitteisiin pyrkivä ja ajallisesti rajattu kertaluonteinen tehtäväkokonaisuus. Projektiluonteisella kehittämishankkeella pyritään parantamaan olemassa olevan toiminnan tasoa, tai luomaan edellytykset uusien palveluiden kehittämiselle.

Opinnäytetyössäni pyrin löytämään vastauksia seuraaviin esitettyihin tutkimuskysymyksiin:

Mitä suoramaksulla tarkoitetaan yrityksen toiminnanohjausjärjestelmässä?

Mitä uusia tietoja ja toimintoja toiminnanohjausjärjestelmässä tarvitaan siirtymä- ja laskutusvaiheissa suoramaksun osalta?

Mitä toimenpiteitä laskuttajalta vaaditaan suoramaksun siirtymä- ja laskutusvaiheissa?

## 2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Western Systems Oy on vaativiin järjestelmätoimituksiin erikoistunut ohjelmistotalo, jonka omistaa sen oma henkilöstö. Yritys on toiminut vuodesta 1981 ja alusta alkaen toiminnan perustana on ollut asiakaslähtöinen kehitystyö. Yritys tarjoaa asiakkaille koulutus-, ylläpito- ja tukipalveluiden lisäksi myös palvelinulkoistuspalveluja.

### 2.1 Talous- ja henkilöstöhallinnon järjestelmät

Western Systems Oy:n henkilöstö- ja taloushallinnon järjestelmät toimivat omina sovelluksinaan, mutta muodostavat tarvittaessa yhdessä integroidun kokonaisjärjestelmän, jossa tieto päivittyy automaattisesti sovellusten välillä. Taloushallinnon järjestelmät sisältävät sähköisen osto- ja myyntilaskujen käsittelyn, paperittoman kirjanpidon ja raportoinnin sekä sähköisen viranomaisasioinnin.

### 2.2 Toiminnanohjausjärjestelmät

Westernin toimialakohtaiset ja toimialariippumattomat ERP-ratkaisut tuottavat yritysjohdolle reaaliaikaisen tilannekuvan tämän päivän tilanteesta, kuluneesta ajasta ja tulevaisuuden näkymistä.

Kokonaisjärjestelmän toimintokohtaiset osat auttavat yrityksen kaikkia toimijoita omissa tehtävissään. Markkinoinnin ja myynnin välineet ohjaavat ja tehostavat myyntityötä. Tilaustenhallinta poistaa ylimääräisen paperien pyörittämisen ja tuottaa luotettavaa ja ajantasaista tietoa tilauskannasta niin yritysjohton kuin tuotannon tarpeisiin.

Tuotannonohjaus, varastonvalvonta ja toimitusohjaus huolehtivat siitä, että materiaalivirrat kulkevat asiakkaalle juuri oikeaan aikaan. Laskutus tuottaa todellisesti toimitettujen tuotteiden ja palveluiden mukaiset laskut asiakkaan haluamassa muodossa.

### 2.3 Älykorttisovellukset

Westernin älykorttisovelluksilla hoidetaan paikallis- ja seutuliikenteen maksu-, tilitys- ja matkustustapahtumien kerääminen, käsittely ja tilastointi. Älykorttisovellukset hoitavat liikenteen palvelutuottajien väliset laskutus- ja tilitystoiminnot, keskusclearing -toiminnot, liikennöitsijäraportoinnin ja varikkotoiminnot.

### 3 SUORAVELOITUS TOIMINNANOHJAUSJÄRJESTELMÄSSÄ

Nykyinen suoraveloitus on ollut yritysten toiminnanohjausjärjestelmien laskutuksissa yksi vaihtoehto paperi- ja e-laskutuksen lisäksi. Suoraveloitusta on käytetty sekä kuluttaja- ja yritys-laskutuksessa niiden tuotteiden ja palveluiden osalta, joille on ominaista säännöllinen ja toistuva laskutus.

Suoraveloituskaskutus on ollut käytössä sellaisenaan vain Suomessa. Suoraveloitus on tarjonnut joustavan ja vaivattoman tavan yrityksille tuotteiden ja palveluiden laskutuksessa. Etenkin erityisryhmät ovat käyttäneet suoraveloitusta laskujensa maksamiseen, koska laskujen maksaminen ei edellytä pankissa tai verkkopankissa asiointia, muutoin kuin muutostilanteissa, kuten esimerkiksi suoraveloitussopimuksen päättäminen.

#### 3.1 Mitä suoraveloitus tarkoittaa toiminnanohjausjärjestelmässä?

Suoraveloituksessa asiakas on antanut valtuutuksen eli suoraveloituskaskutuksen laskuttajalle käytännössä oman pankkinsa kautta. Ennen jokaista tiliveloitusta, pankki tarkistaa asiakkaan valtuutuksen olemassaolon. Suoraveloituskaskutusta voidaan toimittaa laskuttajalle myös paperiversiona, mutta yleensä asiakas toimittaa sen laskuttajalle verkkopankkinsa kautta. (FKL 2012c)

Yrityksen toiminnanohjausjärjestelmissä suoraveloituskaskutus tarkoittaa sitä, että laskuttaja lähettää suoraveloituskaskutuksen pankkiinsa, minkä mukaan laskut veloitetaan asiakkaiden pankkitileiltä eräpäivinä. Tämän lisäksi laskuttaja lähettää suoraveloituksesta ennakkoilmoituksen asiakkaalle postitse. Veloitus tulee vastata asiakkaalle lähetettyä ennakkoilmoitusta. Pankki veloittaa laskut maksajan tililtä ja hyvittää ne laskukokoonnina yrityksen tilille. Yritys näkee maksajan suoritukset tilillään eräpäivää joko seuraavana tai viimeistään kolmantena pankkipäivänä. Laskuttaja saa pankistaan palautteet onnistuneista ja hylätyistä suoraveloitustapahtumista. (FKL 2012c)

Suoraveloituskaskutuksessa tuotteiden ja palveluiden hinnoille on tyypillistä, etteivät ne muutu kovin usein. Asiakkaita informoidaan etukäteen tulevista hintamuutoksista, joten asiakas tietää jo etukäteen, mikä summa suoraveloituksessa hänen pankkitililtään veloitetaan vastaanotetusta tuotteesta tai palvelusta.

Muita syitä suoraveloituksen suosioon ovat olleet palvelun käyttöönoton ja käytön vaivattomuus. Käyttöönotossa kuluttaja antaa tuotteen tai palvelun laskuttajalle suoraveloitusta koskevan valtakirjan. Valtakirjalla kuluttaja valtuuttaa laskuttajan veloittamaan hänelle osoitetut laskut sovittuina eräpäivinä suoraan kuluttajan pankkitililtä. Kuluttajan täytyy tietenkin

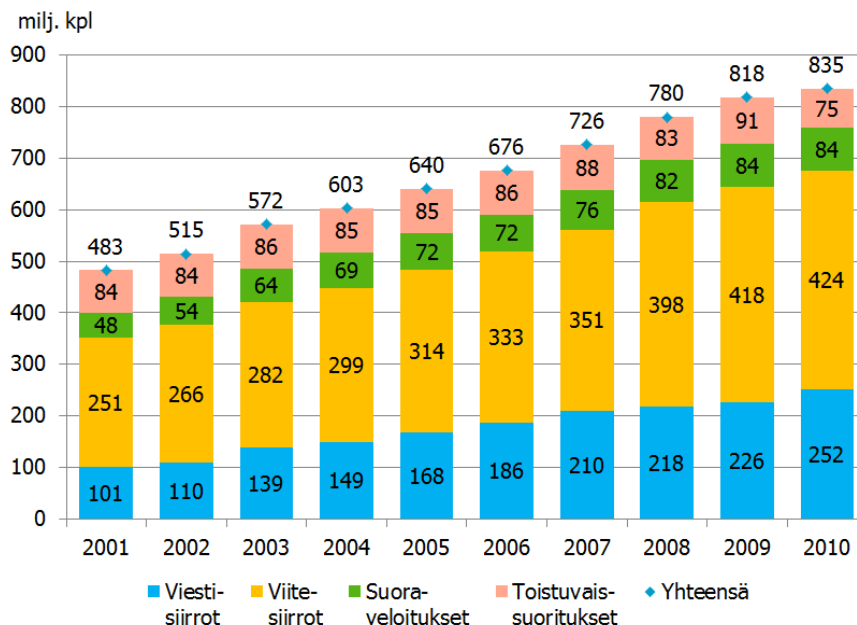
huolehtia siitä, että pankkitilillä on katetta veloitusta varten laskun eräpäivänä.

### 3.2 Suoraveloituksen käytön nykytilanne

Koska Euroopan neuvoston ja parlamentin antaman asetuksen mukaan kansallisista maksukäytännöistä tulee päästä eroon, eivät yritykset voi enää jatkossa käyttää suoraveloitusta toiminnanohjausjärjestelmän laskutuksessa.

Nykyinen suoraveloitus voidaan korvata SEPA-suoraveloituksella, mutta kotimaiset pankit eivät tätä palvelua aktiivisesti asiakkailleen tarjoa, eikä suoraveloitussuorittajia muunneta automaattisesti SEPA-suoraveloitussuorittajiksi.

SEPA-suoraveloituksen merkittävin ero nykyiseen suoraveloitukseen on se, että SEPA-suoraveloituksessa maksajalla on kahdeksan viikon peruutusoikeus palvelun tai tavarantoimituksen jälkeen. SEPA-suoraveloituksessa asiakas antaa valtakirjan suoraan laskuttajalle, jolloin laskuttaja ei voi tarkistaa tilinumeron oikeellisuutta tai käyttöoikeuksia. Tällöin asiakkaan tunnistaminen jäisi laskuttajan vastuulle. Suoraveloituksen osuus yritysten maksuliikenteessä on noin 10 % (kuva 1).



KUVIO 1 Konekielisten tilisiirtojen kehitys yritysten maksuliikenteessä vuosina 2001-2010 (FKL).

Yritysten laskutuskäytännöissä suoraveloituksen osuus on ollut huomattava. Vuonna 2012 yritysten maksuliikenteessä tilastoitiin 60 000 laskuttajasopimusta, 6 miljoonaa valtakirjaa, 3 miljoonaa maksajaa ja 84 miljoonaa suoraveloitustapahtumaa. (Linkola 2012)

## 4 SIIRTYMINEN SUORAVELOITUKSESTA SUORAMAKSUUN

Toiminnanohjausjärjestelmässä siirtyminen suoraveloituksesta suoramaksuun tarkoittaa muutoksia yrityksen laskutuskäytäntöihin. Ennen siirtymistä suoramaksuun, yrityksen tulee varmistua, että verkkolaskutus on ylipäätään mahdollista toiminnanohjausjärjestelmässä.

Verkkolaskutuksen täytyy myös tukea Finvoice 2.0-rajapinnan tietosisältöä, mikä mahdollistaa suoramaksun käytön yrityksen laskutuksessa. Koska tämän muutoksen myötä yritykset lähettävät Finvoice 2.0-rajapinnan mukaista laskutusaineistoa, tulee yrityksen järjestelmän tukea tätä myös ostolaskujen käsittelyssä, varsinkin jos toiminnanohjausjärjestelmässä on toteutettu sähköinen ostolaskujen kierrätys.

### 4.1 Euroopan neuvoston ja parlamentin asetus n:o 260/2012

Euroopan neuvoston ja parlamentin asetuksessa n:o 260/2012, annettu 14.3.2012, käsittää euromääräisiä tilisiirtoja ja suoraveloituksia koskevista teknisistä ja liiketoimintaa koskevista vaatimuksista sekä asetuksen n:o 924/2009 muuttamisesta. Asetuksen taustalla on tarve yhtenäistää vaihtelevat kansalliset maksamiskäytännöt. Suomessa asetus on sellaisenaan sovellettavaa oikeutta, eikä se edellytä erillistä täytäntöönpanoa. (Leinonen 2012)

Asetus velvoittaa aikaisemmin kansallisia suoraveloituksia vastaanottaneen palveluntarjoajan ottamaan vastaan myös SEPA-suoraveloituksia. Samoin aiemmin kansallisia tilisiirtoja vastaanottaneen palveluntarjoajan on vastaanotettava myös SEPA-tilisiirtoja. Näillä toimilla pyritään siihen, että koko EU-alueella saavutetaan kattava maksumahdollisuus. (Leinonen 2012)

SEPA-suoraveloituksen sisältämien erityisvaatimusten takia sitä ei Suomessa nähdä parhaana ratkaisuna kotimaiseen laskutukseen ja laskunmaksuun. Kansallisessa SEPA-siirtymäsuunnitelmassa suositellaan suomalaisen suoraveloituksen korvaamista e-laskuun ja SEPA-tilisiirtoon perustuvilla palveluilla. (Linkola 2012)

### 4.2 Kansallinen SEPA-siirtymäsuunnitelma

Eurooppalaiset pankit, Euroopan keskuspankki ja kansalliset keskuspankit sekä Euroopan komissio ja maksupalveluiden käyttäjät ovat olleet luomassa yhtenäistä SEPA-aluetta. Työn tavoitteena on ollut, että kuluttajat ja yritykset voivat maksaa ja vastaanottaa euromääräisiä maksuja samoin ehdoin, oikeuksin ja velvollisuuksien riippumatta siitä, onko maksu maan sisäinen vai maiden välinen. SEPA-alueen tarkoitus on luoda peruspalveluille yhtenäiset käytännöt ja standarditaso, jota pankit voivat halutessaan lisäpalveluilla täydentää. Ensimmäiset SEPA-alueen

peruspalvelut otettiin Suomessa käyttöön 28.1.2008. Kaikkien pankkien tilisiirrot ovat siirtyneet SEPAan jo 31.10.2011 mennessä. (FKL 2012a)

Kansallisessa SEPA-siirtymäsuunnitelmassa kuvataan yhtenäiseen euromaksualueeseen siirtymistä Suomessa. Finanssialan Keskusliiton julkaiseman kansallisen SEPA-siirtymäsuunnitelman tekemiseen osallistuvat SEPA-foorum ja pankit. SEPA-foorumiin kuuluvien tulee edustaa merkittävää määrää maksupalveluiden käyttäjistä ja sen keskeinen tehtävä on Suomen kansallisen siirtymäsuunnitelman validointi ja kehittäminen sekä sen toteutuksen edistäminen. (Palva 2012)

Siirtymäsuunnitelman päivittäminen ja tarvittavien toimenpiteiden suunnittelu kuuluu SEPA- ydinryhmän tehtäviin. SEPA-ydinryhmän kokoonpano on suppeampi kuin SEPA-foorumin ja sen jäsenten tulee edustaa merkittävää määrää maksupalveluiden käyttäjistä tai oman alansa näkökulmaa, esimerkiksi keskusjärjestöt. (Palva 2012)

### 4.3 Muuntopalvelun käyttö

Suoraveloitussasiakkaiden siirto suoramaksu- tai e-laskuasiakkaiksi on mahdollista toteuttaa pankkien tarjoaman muuntopalvelun avulla. Muuntopalvelussa suoraveloitussasiakkaat siirretään automaattisesti suoramaksun tai e-laskun käyttäjiksi laskuttajan toiminnanohjausjärjestelmässä. Muuntopalvelu ei koske yritysasiakkaita, joiden kanssa laskuttajan on erikseen sovittava uudesta laskutustavasta. Mikäli muuntopalvelussa välitetään yritysasiakkaita, lähettää pankki näistä asiakkaista virhepalautteen laskuttajalle. (FKL 2012c)

#### 4.3.1 Laskuttajailmoituksen lähetys

Ennen muunnon aloittamista laskuttaja lähettää laskuttajailmoituksen kaikkiin pankkeihin, joiden kanssa laskuttajalla on ollut suoraveloitussasiakkaita. Jos laskuttaja on jo aiemmin lähettänyt kyseiseen pankkiin e-laskun laskuttajailmoituksen, suoramaksupalvelun käyttöönotto ilmoitetaan muutoksena aikaisempaan laskuttajailmoitukseen. Mikäli laskuttaja ei ole aiemmin käyttänyt e-laskupalvelua kyseisissä pankeissa, laskuttaja lähettää uuden laskuttajailmoituksen. (FKL 2012c)

Laskuttajailmoituksessa laskuttaja ilmoittaa, että yritys tarjoaa asiakkailleen sekä suoramaksua että e-laskua. Ilmoituksen palvelutasotunnus kertoo, mitä palveluja laskuttaja tarjoaa.

#### 4.3.2 Vastaanottoehdotusten muodostus

Laskuttaja lähettää pankille laskutusaihekohtaisen vastaanottoehdotuksen jokaisesta voimassaolevasta suoraveloitussuhteesta. Vastaanottoehdotuksen tietosisältö on kuvattu RP-sanomana Ilmoittamispalvelun soveltamisohjeessa versiossa 2.0 (FKL 2012b). Jos nykyisen suoraveloitussuhteen asiakassuhde on päättynyt tai

suoraveloitusta ei enää käytetä asiakkaan laskutustapana, vastaanottoehdotusta ei muodosteta kyseisestä asiakkaasta.

Vastaanottoehdotusten tulee vastata laskuttajailmoitusta lähetysosoitteen ja laskutusaiheen osalta. Asiakkaan tilinumero, suoraveloituksen palvelutunnus ja asiakkaan nimi ovat pakollisia tietoja vastaanottoehdotuksessa. Lisäksi suositellaan, että laskuttaja ilmoittaa vastaanottoehdotuksessa suoraveloitusvaltakirjan yksilöintitiedot, viitenumeron ja arkistointitunnuksen. E-laskupalvelua varten, vastaanottoehdotuksessa tulee ilmoittaa myös e-laskun yksilöintitiedot. (FKL 2012c)

Suoraveloitusten muuntopalveluun liittyvä laskuttajan yksilöivä tunniste voi liittyä joko tiettyyn vastaanottoehdotussanomaa tai muuntoeraan. Pankki palauttaa tunnisteiden laskuttajalle vastaanottoehdotuksen perusteella muodostetussa vastaanottoilmoituksessa. (FKL 2012c)

Mikäli vastaanottoehdotukset sisältävät virheitä, lähettää pankki tästä virhepalautteen laskuttajalle. Kahden kuukauden reagointiajan päätyttyä, pankki lähettää virhepalautteet niistä asiakkaista, joiden suoraveloitusvaltakirja on päättynyt muuntopalvelun aikana.

### 4.3.3 Tiedottaminen muutoksesta asiakkaille

Laskuttaja tiedottaa nykyisille suoraveloitusasiakkaille suoraveloituksen päättymisestä ja siirtymisestä suoramaksu- tai e-laskutukseen. Tiedotteen tulee pohjautua Finanssialan Keskusliiton julkaisemaan kirjemalliin ja sen tulee sisältää kirjemallin sisältämät vähimmäisosoitukset. Laskuttajan täytyy lähettää tiedotteet asiakkailleen viimeistään 20.11.2013, jotta asiakkaille jää kahden kuukauden reagointiaika toimenpiteitä varten. (FKL 2012c)

Tiedotteessa on kerrottava, miten pankki ja laskuttaja hoitavat uuteen palveluun siirtymisen asiakkaan puolesta sekä mitä toimenpiteitä asiakkaan on tehtävä, mikäli hän ei hyväksy muutosta. Kirjeessä on myös kerrottava, miten suoramaksu- ja e-laskupalvelut toimivat asiakkaan kannalta sekä millä ehdoin. (FKL 2012c)

Tiedote voi sisältää myös laskuttajan omaa viestintää ja sen lähetystavan asiakkaille laskuttaja voi valita itse. Tiedotteen päivämäärästä alkaa kahden kuukauden reagointiaika, jonka aikana asiakkaan on valittava, minkä laskutustavan hän valitsee. Asiakas voi myös kieltäytyä kummankin palvelun käytöstä. Jos suoraveloitusasiakkaalla on useita valtakirjoja eri pankeissa, laskuttaja voi yksilöidä kaikki muunnettavat suoraveloitukset yhdessä tiedotteessa. (FKL 2012c)

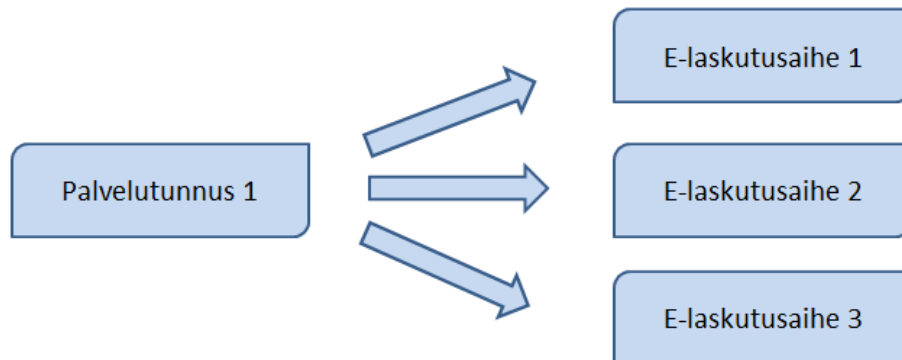
### 4.3.4 Vastaanottoehdotusten lähetys pankkiin

Kaikkia suoraveloitusasiakkaita ei tarvitse siirtää yhdellä kertaa uuteen palveluun, siirto voidaan tehdä, esimerkiksi reskontra kerrallaan, yrityksen



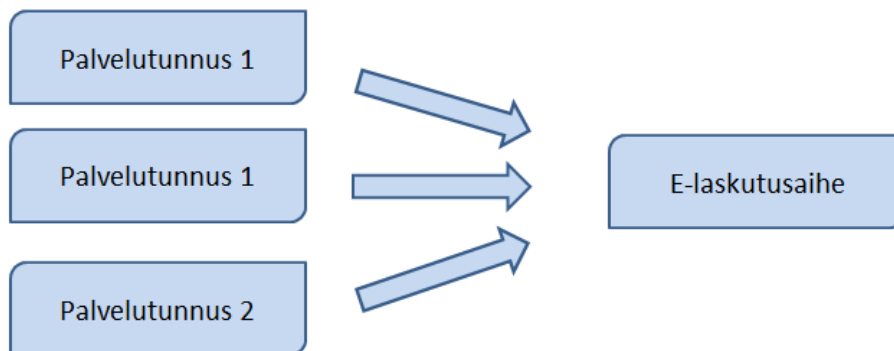
toiminnanohjausjärjestelmässä. Samalla kun laskuttaja lähettää tiedotteet nykyisille suoraveloitussasiakkaille, lähetetään vastaanottoehdotukset pankkiin. Lähetys tehdään sen pankin kautta, missä laskuttajalla on sopimus e-laskupalvelujen lähettämisestä. (Linkola 2012)

Vastaanottoehdotuksessa ilmoitetaan laskuttajan suoraveloituksen palvelutunnus ja e-laskutuksen laskutusaihe. Eri e-laskutuksen laskutusaiheilla voi olla sama palvelutunnus, jolloin laskuttaja lähettää jokaista laskutusaihetta vastaavaan vastaanottoehdotuksen (kuva 1). (Linkola 2012)



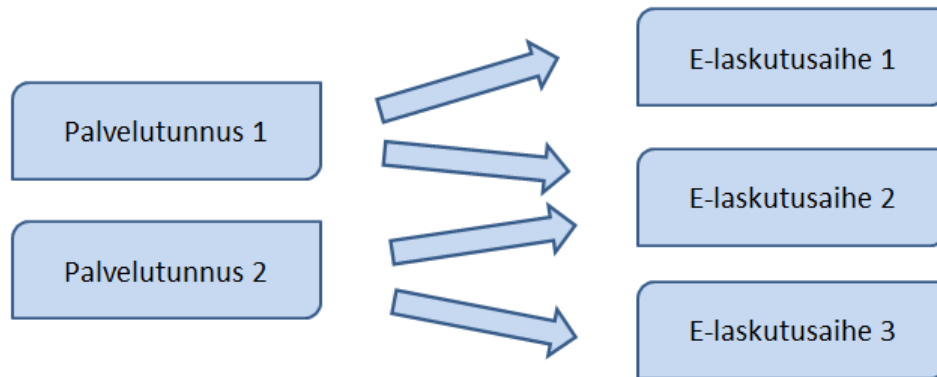
KUVA 1 Yksi palvelutunnus – monta e-laskutusaihetta.

Myös suoraveloituksen eri palvelutunnuksella voi olla sama e-laskutusaihe, jolloin laskuttaja ilmoittaa vastaanottoehdotuksessa sen palvelutunnuksen, joka asiakkaan suoraveloitussuostakirjassa on ilmoitettu (kuva 2).



KUVA 2 Monta palvelutunnusta – yksi e-laskutusaihe.

Jolleivät suoraveloituksen palvelutunnukset ja e-laskutusaiheet vastaa toisiaan, jokainen vastaanottoehdotussanoma muodostetaan erikseen (kuva 3). Jos asiakkaan suoraveloitusvaltakirjassa on ilmoitettu useita e-laskutusaiheita, laskuttaja muodostaa e-laskutusaihetta kohden erillisen vastaanottoehdotuksen. (Linkola 2012)



KUVA 3 Monta palvelutunnusta – monta e-laskutusaihetta.

#### 4.3.5 Vastaanottoehdotusten käsittely pankissa

Laskuttajan lähettämien vastaanottoehdotusten tulee kohdistua aiemmin käsiteltyyn laskuttajailmoitukseen. Mikäli näin ei tapahdu, pankki hylkää vastaanottoehdotuksen ja lähettää laskuttajalle virhepalautteen. Vastaanottoehdotuksen hylkääminen voi johtua myös siitä, ettei laskuttaja ole lähettänyt laskuttajailmoitusta tai vastaanottoehdotus poikkeaa laskuttajailmoituksen lähetysosoitteesta, välittäjä tunnuksesta tai laskutusaiheesta. (FKL 2012c)

Seuraavaksi asiakkaan pankissa tarkistetaan, että asiakkaalla on voimassaoleva suoraveloitussuostakirja, joka palvelutunnuksen ja tilinumeron perusteella voidaan kohdistaa vastaanottoehdotukseen. Jos asiakkaan pankki ei pysty kohdistusta tekemään näiden tietojen perusteella, vastaanottoehdotus hylätään ja laskuttaja saa tästä virhepalautteen. Kohdistaminen voi epäonnistua myös siksi, että asiakas on lopettanut suoraveloitussuostakirjan tai sen mukainen tili on lopetettu.

Koska yritysasiakas ei voi käyttää suoramaksupalvelua, voi se olla myös syynä vastaanottoehdotuksen hylkäämiselle. Mikäli asiakkaan vastaanottoehdotus hylätään, täytyy laskuttajan sopia asiakkaan kanssa uudesta laskutustavasta. (FKL 2012c)

#### 4.3.6 Kahden kuukauden reagointiaika

Kahden kuukauden reagointiajan kuluessa kuluttaja ilmoittaa pankille joko siirtyvänsä suoramaksu- tai e-laskuasiakkaaksi. Kuluttaja voi myös ilmoittaa kieltäytyvänsä muutoksesta, jolloin hän lopettaa nykyisen suoraveloitussuhteen kirjjeellä omassa pankissaan. Pankki lähettää tiedon asiakkaan suoraveloitussuhteen päättymisestä laskuttajalle.

Jollei kuluttaja reagoi mitenkään kahden kuukauden reagointiajan kuluessa, pankki siirtää kuluttajan automaattisesti suoramaksun käyttäjäksi, jos kuluttajalla ei ole verkkopankkitunnuksia tai jos hän ei käytä verkkopankkia aktiivisesti. Aktiivinen verkkopankin käyttö tarkoittaa, että asiakas on käyttänyt verkkopankkia viimeisen kolmen kuukauden aikana. Muussa tapauksissa pankki siirtää kuluttajan e-laskun käyttäjäksi. (FKL 2012c)

#### 4.3.7 Vastaanottoilmoitusten käsittely

Kahden kuukauden reagointiajan päätyttyä pankki muodostaa vastaanottoehdotukset niistä asiakkaista, jotka eivät ole kieltäytyneet suoramaksu- tai e-laskupalvelusta. Laskuttaja noutaa vastaanottoilmoitukset omasta pankistaan ja käsittelee ne toiminnanohjausjärjestelmässä. Vastaanottoilmoitus sisältää tiedon siitä, minkä palvelun asiakas on valinnut suoraveloituksen päätyttyä. Jos asiakas on kieltäytynyt molemmista palveluista, laskuttaja sopii asiakkaan kanssa uudesta laskutustavasta. (FKL 2012c)

Laskuttajan saamat vastaanottoilmoitukset perustuvat aiemmin lähetettyihin vastaanottoehdotuksiin. Vastaanottoilmoituksen mukaan laskuttaja lähettää asiakkaalle jatkossa joko suoramaksun tai e-laskun. Suoramaksun lisäksi laskuttaja lähettää asiakkaalle myös laskuilmoituksen veloituksesta paperiversiona. Laskuilmotus on alkuperäinen lasku, pankkiin lähetetty suoramaksu on tämän laskun kopio. Laskuilmotus pitää lähettää ennen pankkiin lähetettyä suoramaksua, jotta asiakas on etukäteen tietoinen tulevasta veloituksesta. (FKL 2012c)

Asiakas on voinut erikseen ilmoittautua suoramaksun tai e-laskun käyttäjäksi ennen kuin kahden kuukauden reagointiaika on päättynyt. Pankki on lähettänyt asiakkaan päätöksestä laskuttajalle vastaanottoilmoituksen, jonka laskuttajan toiminnanohjausjärjestelmä on käsitellyt ja siirtänyt asiakkaan uuteen palveluun. Tällöin kahden kuukauden reagointiajan päättymisen jälkeen pankki ei enää uudestaan lähetä vastaanottoilmoitusta tästä asiakkaasta. (FKL 2012c)

#### 4.3.8 Suoraveloituspalvelun päättyminen

Kun laskuttajan asiakkaat on siirretty uusiin palveluihin, laskuttaja lopettaa suoraveloitussopimukset kaikissa niissä pankeissa, joissa laskuttajalla on ollut hyvitystilit. Tieto sopimuksen lopettamisesta välitetään automaattisesti myös muille pankeille, jotka lopettavat sopimuksen mukaiset suoraveloitusvaltakirjat omissa pankeissaan. Yrityksen laskutuksessa viimeinen suoraveloituskasku eräpäivä voi olla 31.1.2014. Tämän jälkeen laskuttaja ei voi enää lähettää pankkiin suoraveloitusaineistoa.

#### 4.4 Suoramaksuun siirtymisen aikataulu.

Vuoden 2012 aikana laskuttajan on hyvä aloittaa valmistelut suoramaksuun siirtymisessä. Toiminnanohjausjärjestelmän toimittajalta on syytä varmistaa järjestelmään tehtävien muutosten toteutusaikataulu, jotta siirtymisen suunnittelulle ja asiakkaille tiedottamiselle jää riittävästi aikaa. Nykyisille suoraveloitussasiakkaille laskuttajan kannattaa tarjota siirtymistä e-laskupalvelun käyttäjäksi. Asiakkaat voivat ottaa e-laskupalvelun käyttöönsä omassa verkkopankissa milloin tahansa. Mikäli yritys ei ole aiemmin lähettänyt e-laskuja laskutuksessa, kannattaa tämä prosessi käynnistää välittömästi, koska myös suoramaksut pohjautuvat e-laskupalvelun käyttöön.

Pankit ovat tarjonneet suoramaksupalvelua yrityksille 18.1.2013 lähtien (kuva 4). Samaan aikaan muuntopalvelun avulla yritykset ovat voineet siirtää suoraveloitussasiakkaita suoramaksu- tai e-laskuasiakkaiden omissa järjestelmissään.



KUVA 4 Suoramaksuun siirtymisen aikataulu

Jos laskuttaja käyttää pankkien tarjoamaa muuntopalvelua, täytyy nykyisten suoraveloitussasiakkaiden vastaanottoehdotukset lähettää pankkiin viimeistään 20.11.2013, jotta asiakkaille jää kahden kuukauden reagointiaika ennen suoraveloituksen päättymistä 1.2.2014. Pankkien muuntopalvelun käyttö on tarkoitettu vain siirtymäajaksi, jonka jälkeen pankki lähettää vastaanottoilmoitukset uusista asiakkaita ja päättyneistä asiakassuhteista laskuttajalle. (FKL 2012c)

Yrityksen laskutuksessa viimeinen eräpäivä suoraveloituskaskuille on 31.1.2014. Helmikuun 1. päivän jälkeen 2014 pankit eivät enää vastaanota nykyistä suoraveloitussaineistoa laskuttajilta, eivätkä yritykset voi taten käyttää suoraveloitusta laskutustapana toiminnanohjausjärjestelmissään.

## 5 SUORAMAKSU TOIMINNANOHJAUSJÄRJESTELMÄSSÄ

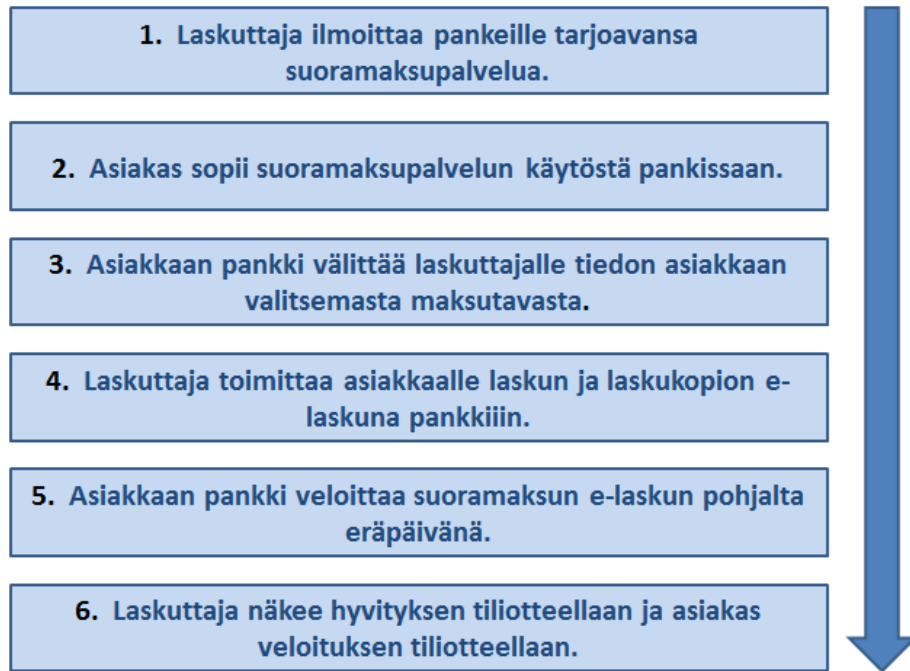
Laskuttajan kannalta suoramaksuun siirtyminen tarkoittaa siirtymistä sähköiseen laskutukseen toiminnanohjausjärjestelmässä. Pankit ovat jo pitkään tarjonneet e-laskuihin pohjautuvia laskutuspalveluita yrityksille. E-laskut ovat tietosisällöltään Finvoice-standardin mukaisia, mitä laskuttajan toiminnanohjausjärjestelmän on tuettava. Suoramaksaminen on mahdollista vain kuluttaja-asiakkaille, yritysten kanssa laskuttajan on sovittava uudesta laskutustavasta, jolloin yleensä päädytään e-laskupalvelun käyttöön.

Kuluttajan kyky vastaanottaa sähköinen lasku ratkaisee, lähettääkö laskuttaja hänelle e-laskun vai suoramaksun. Jos kuluttaja on verkkopankin asiakas, lähetetään hänelle e-lasku (kuva 5). Jos kuluttajalla ei ole verkkopankkitunnuksia tai hän ei ole aktiivinen verkkopankin käyttäjä, lähetetään hänelle suoramaksu. (Linkola 2012)



KUVA 5 E-laskupalvelun valinta asiakkaan mukaan

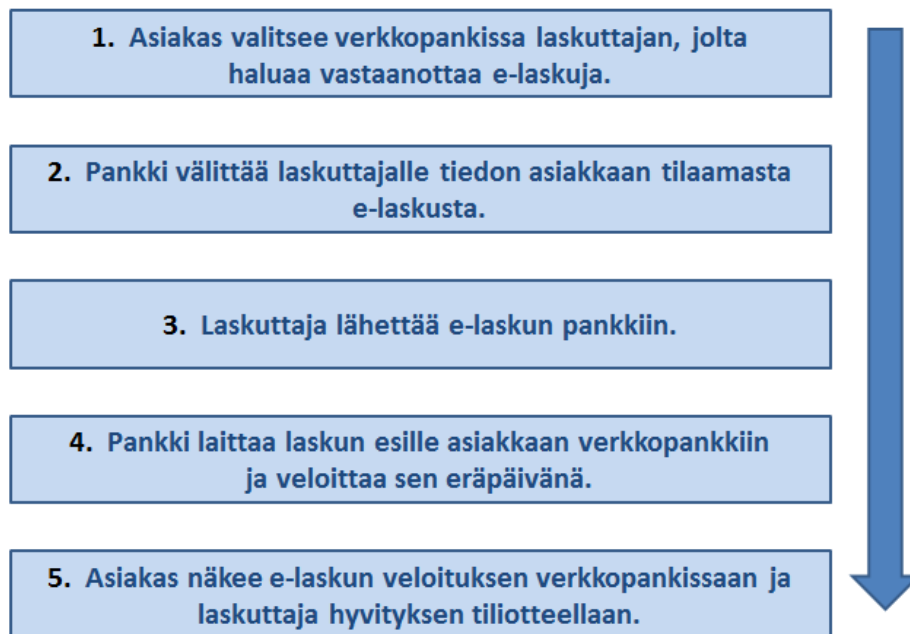
Kuluttajan kannalta suoramaksu vastaan nykyistä suoraveloitusta. Suoramaksun käyttäjä saa paperisen ilmoituksen tulevasta veloituksesta, joka veloitetaan pankkitililtä automaattisesti eräpäivänä. Kuluttaja ei voi muuttaa veloitustiliä, eräpäivää tai laskun summaa. Kuluttaja huolehtii myös itse laskuilmoitusten arkistoinnista. Suoramaksun käyttöä varten kuluttaja ei tarvitse verkkopankkia. Suoramaksun osalta laskuilmoitus on alkuperäinen lasku, pankkiin lähetty suoramaksu on laskun kopio (kuva 6). Kuluttaja ei voi myöskään peruttaa suoramaksua. Suoramaksun lopettaminen edellyttää kuluttajan asioimista omassa pankissaan. (FKL 2012c)



KUVA 6 Suoramaksupalvelun käytön eri vaiheet yrityksen toiminnanohjausjärjestelmässä

Kuluttajan käyttämän pankin on oltava mukana Finvoice-välityspalvelussa sekä pankin on tarjottava kuluttaja-asiakkailleen e-laskupalvelua. Verkkopankissa kuluttaja voi muuttaa e-laskun tietoja ja verkkopankissa kuluttajan e-laskut myös arkistoituvat automaattisesti. (FKL 2012c)

Laskutuksessa laskuttaja lähettää asiakkaan e-laskun omaan pankkiinsa, josta se ohjautuu asiakkaan pankkiin maksettavaksi. Omassa verkkopankissaan asiakas voi valita e-laskulle automaattisen maksatuksen tai hyväksyä laskun maksettavaksi joka kerta erikseen (kuva 7).



KUVA 7 E-laskupalvelun käytön eri vaiheet yrityksen toiminnanohjausjärjestelmässä

### 5.1 Asiakastiedot toiminnanohjausjärjestelmässä

Toiminnanohjausjärjestelmän asiakastiedoissa suoramaksuasiakkaat täytyy erotella muista laskutusasiakkaista. Suoramaksuasiakkaiden tunnistamiseen voidaan käyttää myös ryhmätunnusta, jota laskutuksessa käytetään. Jos samaa asiakasta laskutetaan sekä suoramaksu- ja e-laskuasiakkaana toiminnanohjausjärjestelmässä, täytyy suoramaksut erotella laskukohtaisesti muista e-laskuista.

Suoramaksu- ja e-laskulaskuttamista varten tarvitaan asiakkaiden IBAN-tilinumerot, jotta laskut pystytään veloittamaan asiakkaiden pankkitileiltä. E-laskuja varten tarvitaan myös asiakkaiden verkkolaskuosoitteet. Verkkolaskuosoitteeseen sisältyy asiakkaan laskun välittäjä, joka voi olla pankki tai muu operaattori. Sen lisäksi tarvitaan asiakkaan yksilöivä tunniste, joka voi olla IBAN-tilinnumero tai OVT-tunnus.

### 5.2 Laskutustoiminnot toiminnanohjausjärjestelmässä

Toiminnanohjausjärjestelmän laskutuksessa suoramaksu laskutetaan normaalisti muiden e-laskujen tavoin. Suoramaksujen ja e-laskujen osalta toiminnanohjausjärjestelmä muodostaa Finvoice-standardin mukaisen laskuaineiston, joka lähetetään laskuttajan pankkiin.

Pankkiin lähetettävän aineiston lisäksi, toiminnanohjausjärjestelmästä tulostetaan kaikille suoramaksuasiakkaille erikseen postitettava laskuilmotus. Laskuttaja ja asiakas sopivat yhdessä laskuilmotuksen lähetystavasta. Suoramaksun osalta laskuilmotus on alkuperäinen lasku, pankkiin lähetetty Finvoice-aineisto on laskun kopio.

### 5.3 Muutostilanteiden hallinta

Toiminnanohjausjärjestelmässä muutostilanteilla tarkoitetaan asiakkaan maksutavan tai pankkiyhteystietojen muutoksia tai asiakassuhteen päättymistä. Mikäli asiakas vaihtaa laskutustapaa suoramaksusta e-laskuun, lähettää pankki muutoksesta vastaanottoilmoituksen laskuttajan toiminnanohjausjärjestelmään. Asiakkaan IBAN-tilinumeron avulla voidaan maksutavan muutos päivittää suoraan toiminnanohjausjärjestelmän asiakastietoihin. Jos asiakas vaihtaa pankkia tai veloitettavaa pankkitiliä, pankki lähettää laskuttajalle vastaanottoilmoituksen muutoksesta. Samoin toimitaan, jos asiakas lopettaa suoramaksu- tai e-laskusopimuksen laskuttajan kanssa.

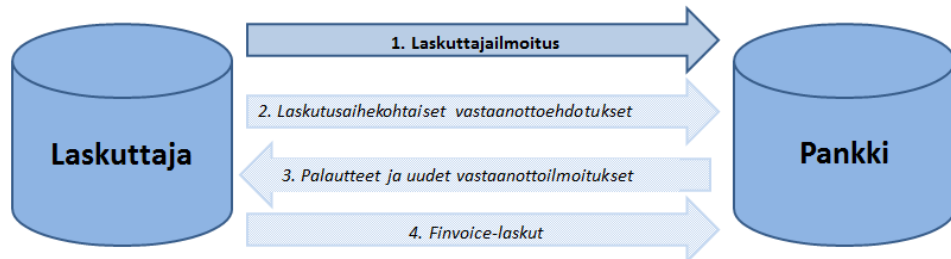
### 5.4 Rajapinnat laskuttajan ja pankin välillä.

Laskuttajan toiminnanohjausjärjestelmän ja pankin järjestelmien välillä käytössä olevien rajapintojen avulla välitetään suoramaksut ja e-laskut pankkiin sekä käsitellään nykyisten asiakkaiden vastaanottoehdotukset. Uusien asiakkaiden tiedot välitetään niinikään järjestelmien välisessä rajapinnassa, samoin kuin asiakkaiden muutostiedot pankkiyhteystietojen

osalta. Laskuttajat voivat lähettää myös laskuttajailmoituksen pankkiin omasta toiminnanohjausjärjestelmästä.

#### 5.4.1 Laskuttajailmoitus pankkiin

Ennen suoramaksun käyttöönottoa, laskuttaja ilmoittaa pankille laskuttajailmoituksella tarjoavansa suoramaksu- ja e-laskupalveluita (kuva 8).



KUVA 8 Laskuttajailmoitus pankkiin

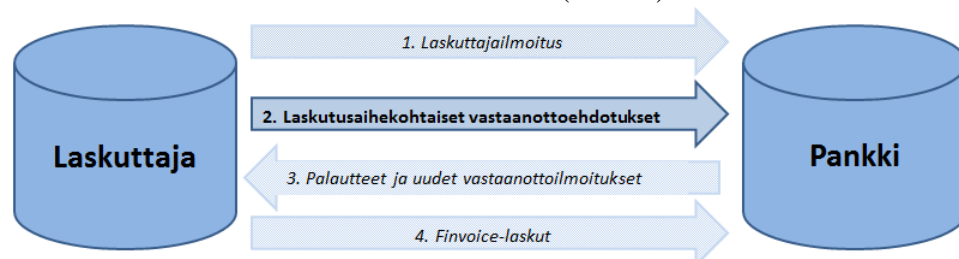
Laskuttajailmoituksen tietosisältö on määritelty Ilmoittamispalvelun soveltamisohjeessa versiossa 2.0 (FKL 2012b). Laskuttajailmoituksen tietosisällössä on ilmoitettava ilmoituksen tyyppi ja laskuttajan palvelutasotunnus. Ilmoituksen tyyppi kertoo, onko laskuttaja aiemmin jo lähettänyt laskuttajailmoituksen vai onko kyseessä päivitys nykyiseen ilmoitukseen. Palvelutasotunnus kertoo, mitä palveluja yritys asiakkailleen tarjoaa (taulukko 1).

TAULUKKO 1 Laskuttajailmoituksen tyyppi ja palvelutasotunnus (FKL)

Käsite	Laskuttajailmoitusssanomien elementti	Sallittu arvo
Ilmoituksen tyyppi	MessageActionCode	ADD (laskuttajalla ei aikaisempaa laskuttajailmoitusta) CHANGE (laskuttajailmoitus päivitetään suoramaksutiedolla)
Palvelutasotunnus	SellerServiceCode	01 (laskuttaja tarjoaa e-laskua ja suoramaksua)

#### 5.4.2 Laskutusaihekohtaiset vastaanottoehdotukset pankkiin

Laskuttajailmoituksen jälkeen laskuttaja lähettää pankille laskutusaihekohtaisen vastaanottoehdotuksen jokaisesta voimassaolevasta suoraveloitusvaltuutuksesta RP-sanomana (kuva 9).



KUVA 9 Laskutusaihekohtaiset vastaanottoehdotukset pankkiin



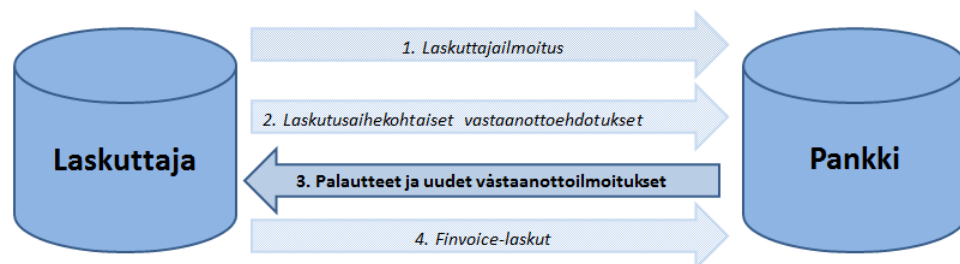
Vastaanottoehdotuksen tietosisältö on kuvattu Ilmoittamispalvelun soveltamisohjeessa versiossa 2.0 (FKL 2012b). Pankki käsittelee saamansa vastaanottoehdotukset ja tarkistaa maksajien suoraveloitussuoraveloitustietojen voimassaolot, tilinumerot ja palvelutunnukset. Vastaanottoehdotuksen tietosisällössä on ilmoitettava vastaanottajan verkkolaskuosoite sekä sanoman tunnus (taulukko 2).

TAULUKKO 2 Vastaanottoehdotuksen SOAP-kehys (FKL)

Käsite	Vastaanottoehdotuksen kehyksen elementti	Sallittu arvo
Vastaanottajan verkkolaskuosoite	<eb:To> <eb:PartyId></eb:PartyId>	PROPOSAL
Sanoman tunnus	MessageId	Laskuttajan sanomalla antama yksilöivä tunnus. Palveluntarjoaja palauttaa arvon RI-sanoman SOAP:n RefToMessageid kentässä

#### 5.4.3 Palautteet ja uudet vastaanottoilmoitukset pankista

Mikäli vastaanottoehdotukset sisältävät virheitä, pankki lähettää palautteet takaisin laskuttajalle RI-sanomana, samoin uudet vastaanottoilmoitukset pankki lähettää laskuttajalle RI-sanomana (kuva 10).



KUVA 10 Palautteet ja uudet vastaanottoilmoitukset pankista

Vastaanottoilmoituksen RI-sanoman tietosisältö on kuvattu Ilmoittamispalvelun soveltamisohjeessa versiossa 2.0 (FKL 2012b). Asiakkaan vastaanottoilmoituksen tietosisällössä ilmoitetaan kaikki laskun maksamiseen tarvittavat tiedot sekä suoraveloituksen että suoramaksun osalta (taulukko 3).

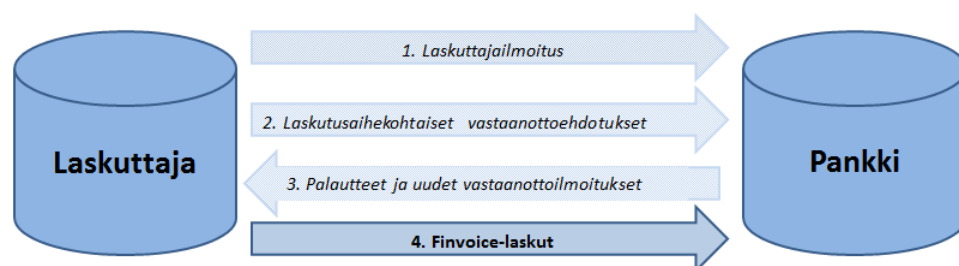
TAULUKKO 3 Vastaanottoilmoituksen tietosisältö (FKL)

Käsite	Vastaanottoehdotussanoman elementti	Sallittu arvo
Sanoman tyyppi	MessageTypeCode	RECEIVERPROPOSAL
Ilmoituksen tyyppi	MessageActionCode	ADD
Ilmoituksen tyypin tunnus	MessageActionCodeIdentifier	01 (ilmoitus liittyy suoraveloitusten muuntoon)
Laskuttajan verkkolaskuosoite	InvoiceSenderAddress	Sama tieto, kuin laskuttajan lähettämällä laskuttajailmoituksella
Laskuttajan välittäjän tunnus	InvoiceSenderIntermediatorAddress	Sama tieto, kuin laskuttajan lähettämällä laskuttajailmoituksella
Laskutusaiheen tunnus	PaymentInstructionIdentifier	Sama tieto, kuin laskuttajan lähettämällä laskuttajailmoituksella
Suoraveloituksen palvelutunnus	SellerDirectDebitIdentifier	Suoraveloitusvaltakirjan mukainen palvelutunnus
Laskutettavan nimi	BuyerOrganisationName	Laskutettavan nimi laskuttajan järjestelmistä
E-laskun yksilöintitieto	SellerInvoiceIdentifier	Laskuttajailmoituksella pyydettäviä yksilöintitietoja vastaavat tiedot asiakkaasta.
Maksajan tilinumero	BuyerDDAccountId	Maksajan suoraveloitusvaltakirjan mukainen tilinumero BBAN-muodossa
Suoraveloitusvaltakirjan arkistointitunnus	DDArchiveCode	Maksajan suoraveloitusvaltakirjan mukainen arkistointitunnus
Suoraveloitusvaltakirjan yksilöintitiedot	BuyerDDIdentifier	Suoraveloitusvaltakirjalla annettu maksajan yksilöintitieto
Suoraveloitusvaltakirjan viitenumero	DDReferenceNumber	Suoraveloitusvaltakirjalla annettu viitenumero
Laskuttajan konversiotunnus	ConversionId	Vapaavalintainen laskuttajan omaan käyttöön tarkoitettu tieto

#### 5.4.4 Finvoice-rajapinta laskutuksessa

Finvoice-sanomia voidaan käyttää laskujen lisäksi myös muihin liiketoimintasanomiin kuten tarjoukset, tilaukset, tilausvahvistukset ja hinnastot. Finvoice käyttää XML-syntaksia, joka mahdollistaa laskun esittämisen sovelluksen ymmärtämässä muodossa ja samalla paperilaskua vastaavassa muodossa selaimella katseltaessa. (FKL 2012c)

Laskutuksessa käytettyjen suoramaksujen ja e-laskujen tietosisältö on kuvattu Finvoicen soveltamisohjeessa versiossa 2.0 (FKL 2012d), joka julkaistiin keväällä 2012 (kuva 11). Pankit ovat ottaneet Finvoice 2.0 version käyttöönsä omien aikataulujen mukaisesti, kuitenkin viimeistään tammikuussa 2013.



KUVA 11 Finvoice-laskut pankkiin

Finvoice-laskun tietosisällössä on olennaista, että suoramaksu ja e-lasku erotellaan toisistaan laskutyypikoodilla (taulukko 4).

TAULUKKO 4 Finvoice-sanoman laskutyyppi (FKL)

Käsite	Finvoice-sanoman elementti	Sallittu arvo
Laskutyypikoodi	InvoiceTypeCode	INV01 (e-lasku) INV09 (suoramaksu)

Finvoice soveltamisohjeessa kuvataan myös peruutuspyyntö laskuttajan lähettämälle laskuaineistolle. Laskuttajan on lähetettävä e-laskun peruutus samalla verkkolaskuosoitteella kuin alkuperäinen veloituskasku. Jos peruutusta ei voida kohdistaa alkuperäiseen laskuun, pankki lähettää laskuttajalle palautteen epäonnistuneesta kohdistuksesta.

Peruutus on oltava asiakkaan pankissa viimeistään eräpäivää edeltävänä pankkipäivänä, myöhemmin lähetettyjä peruutuksia ei voida enää käsitellä. Mikäli laskuttaja ja pankki käyttävät eri pankkeja, täytyy laskuttajan lähettää peruutusaineisto omaan pankkiinsa viimeistään neljä pankkipäivää ennen eräpäivää. (FKL 2013)

## 6 LASKUTTAJAN TOIMENPITEET TOIMINNANOHJAUSJÄRJESTELMÄSSÄ ENNEN 1.2.2014

Laskuttajan kannalta on olennaista tiedostaa tulevat toimenpiteet ennen ja jälkeen 1.2.2014. Laskuttajan tulee olla etukäteen tietoinen pankkien tarjoamista palveluista sekä miten ja milloin uusista palveluista on tiedotettava omille asiakkaille. Laskuttajan tulee myös selvittää, mitä uusia toimintoja ja tietoja tarvitaan käytössä olevaan toiminnanohjausjärjestelmään, jotta siirtyminen suoramaksuun olisi mahdollista. (FKL 2013)

Ennen laskituksen aloittamista yrityksen täytyy tehdä pankin kanssa sopimus Finvoice-standardin mukaisten verkkolaskujen lähettämisestä. Yrityksen on ilmoitettava pankille tarjoavansa e-laskua ja suoramaksua laskuttajailmoituksella.

Ennen siirtymistä suoraveloituksesta suoramaksuun, laskuttaja lopettaa nykyisen suoraveloituksen laskuttajasopimuksen niissä pankeissa, joissa laskuttajalla on suoraveloituksen hyvitystili. Tilipankki välittää tiedon suoraveloituksen laskuttajasopimuksen päättymisestä automaattisesti myös muille pankeille. (FKL 2012c)

### 6.1 Muutokset toiminnanohjausjärjestelmässä

Toiminnanohjausjärjestelmässä tulee olla tieto laskutusaiheesta, jota yritys käyttää suoramaksulaskutuksessa. Yritys ilmoittaa pankille laskutusaihekohtaisella laskuttajailmoituksella tarjoavansa suoramaksu- ja e-laskupalveluja siirryttäessä suoraveloituksesta suoramaksuun. Laskuttajailmoitus voidaan tehdä erillisellä laskuttajailmoitusohjelmalla, joka on ladattavissa Finanssialan Keskusliiton sivuilta. Samaa laskutusaihetietoa käytetään muuntopalvelun aikana, jolloin laskuttaja lähettää pankille laskutusaihekohtaisen vastaanottoehdotuksen jokaisesta voimassaolevasta suoraveloitustuutuksesta. Vastaanottoehdotuksien sekä myöhemmin vastaanottoilmoitusten käsittely edellyttää muutoksia toiminnanohjausjärjestelmään.

Toiminnanohjausjärjestelmän asiakastiedoissa tarvitaan tieto, onko laskutettava asiakas suoramaksu- vai e-laskuasiakas. Suoramaksuasiakkaalle lähetetään aina alkuperäinen lasku paperiversiona laskutuksessa, sähköinen lasku toimii tässä tapauksessa kopiona. E-laskuasiakkaalle lasku lähetetään vain sähköisesti.

Muutostilanteissa asiakastiedon tulee päivittyä automaattisesti toiminnanohjausjärjestelmään. Muutostilanteilla tarkoitetaan asiakkaan siirtymistä suoramaksuasiakkaasta e-laskuasiakkaaksi tai laskutussuhteen päättymistä.

Koska suoramaksulaskuttaminen tapahtuu sähköisesti yrityksen ja pankin välillä, vaaditaan toiminnanohjausjärjestelmän valmiutta laskutusaineiston käsittelyyn. Toiminnanohjausjärjestelmän tulee hallita asiakkaan laskutussuhteiden muutostilanteet suoramaksu- ja e-laskutapauksissa. Uusien suoramaksu- tai e-laskuasiakkaiden vastaanottoilmoitukset täytyy pystyä käsittelemään sähköisesti yrityksen toiminnanohjausjärjestelmässä. Pankin kautta tuleva tieto asiakkaan laskutussuhteen päättymisestä tulee päivittyä asiakastietoihin, jolloin seuraavassa laskutuksessa asiakkaalle ei enää muodosteta suoramaksua tai e-laskua.

Toiminnanohjausjärjestelmässä on hyvä olla myös mahdollisuus peruuttaa virheellinen suoramaksuaineisto, joka on jo lähetetty pankkiin. Virhetilanteissa sähköisen laskutusaineiston peruminen vähentää laskuttajan manuaalista työtä ja parantaa yrityksen asiakkailleen tarjoamaa palvelutasoa.

Toiminnallisuuden kannalta yrityksen tulee varata riittävästi aikaa koko järjestelmän testaamiseen. Jollei yritys ole aiemmin tarjonnut asiakkailleen e-laskupalvelua, itsessään sähköisen laskuttamisen käyttöönotto vaatii testaamista ja opettelua toiminnanohjausjärjestelmässä. Suoramaksulaskujen lähettämistä varten pankit eivät tarjoa testitunnuksia, joten kaikki siihen liittyvä testaaminen pohjautuu todelliseen aineistoon.

Kaikkia mahdollisia virhe- ja poikkeustilanteita ei välttämättä ole mahdollista simuloida toiminnanohjausjärjestelmässä, mutta virhetilanteet tulee olla tunnistettavissa sekä niiden varalta pitää olla laadittuna valmiit ja selkeät toimintaohjeet. Toiminnanohjausjärjestelmän osaavuus ratkaisee, mitä toimintoja laskuttaja voi käyttää ja hyödyntää siirryttäessä suoramaksuun. Toiminnanohjausjärjestelmän toimittajalle laskuttaja voi esittää seuraavat kysymykset:

Onko toiminnanohjausjärjestelmään toteutettu e-laskutus ja suoramaksujen käsittely?

Tukeeko toiminnanohjausjärjestelmä Finvoice 2.0-versiota?

Voidaanko asiakkaat ryhmitellä e-laskun ja suoramaksun käytön suhteen toiminnanohjausjärjestelmässä?

Onko toiminnanohjausjärjestelmässä valmiudet käsitellä pankin lähettämät palautteet ja vastaanottoilmoitukset?

## 6.2 Asiakkaiden siirtäminen suoraveloituksesta suoramaksuun

Toiminnanohjausjärjestelmässä nykyiset suoraveloitusasiakkaat voidaan siirtää suoramaksuasiakkaiksi pankkien tarjoaman muuntopalvelun avulla. Toinen vaihtoehto on jatkaa laskutusta paperilaskutuksena ja siirtää asiakkaita e-laskutus pohjaisiin palveluihin, mikäli asiakas niin haluaa. E-laskutuksessa asiakas voi valita joko suoramaksun tai e-laskun oman verkkopankkikäyttönsä mukaan. (FKL 2012c)

### 6.2.1 Siirtäminen muuntopalvelun avulla

Muuntopalvelun käyttö edellyttää, että toiminnanohjausjärjestelmä osaa käsitellä pankin lähettämät vastaanottoehdotukset ja –ilmoitukset. Suoraveloitusasiakkaiden siirtämisessä on kyse siitä, siirtyykö yksittäinen asiakas suoramaksun vai e-laskun käyttäjäksi. Koska vastaanottoilmoitukset ovat noudettavissa pankista sähköisesti, ei niiden manuaalinen päivittäminen toiminnanohjausjärjestelmän asiakastietoihin ole järkevää.

Vastaanottoilmoitusten sähköinen käsittely toiminnanohjausjärjestelmässä on järkevää toteuttaa siitäkin syystä, että myös jatkossa pankki lähettää sähköisesti vastaanottoilmoitukset uusista asiakkaista, nykyisten asiakkaiden muutoksista ja asiakassuhteiden päättymisestä laskuttajalle.

Mikäli muuntopalvelun jälkeen käy ilmi, ettei suoramaksulle ole tarvetta, yritys voi päättää lopettavansa suoramaksupalvelun tarjonnan asiakkailleen. Tällöin laskuttaja lähettää pankkiinsa laskuttajailmoituksen muutoksen, missä laskuttaja ilmoittaa tarjoavansa pelkästään e-laskupalvelua. Tämän jälkeen pankki ei enää vastaanota uusia suoramaksutoimeksiantoja laskuttajan asiakkailta.

### 6.2.2 Siirtäminen ilman muuntopalvelua

Laskuttajan tulee varmistua, että toiminnanohjausjärjestelmä tukee e-laskutusta ja pankkien lähettämien palautteiden käsittelyä. Laskuttaja lähettää pankkiinsa laskuttajailmoituksen, jossa yritys ilmoittaa tarjoavansa e-lasku- ja suoramaksupalveluja. E-laskujen lähettäminen edellyttää myös sopimuksen tekoa pankin kanssa.

Nykyisille suoraveloitusasiakkaille laskuttaja ilmoittaa suoraveloituksen päättymisestä ja lähettää heille jatkossa paperilaskun. Asiakkaat, jotka eivät halua paperilaskua, ilmoittavat omassa pankissa vastaanottavansa jatkossa joko e-laskun tai suoramaksun. Laskuttaja saa tästä päätöksestä pankista vastaanottoilmoituksen, jonka mukaan asiakkaan laskutustapa päivitetään asiakastietoihin toiminnanohjausjärjestelmässä.

Laskutuksessa laskuttaja lähettää e-laskut ja suoramaksut pankkiin sekä suoramaksuasiakkaille etukäteen laskuilmoituksen veloituksesta. Kun laskun summa aikanaan veloitetaan asiakkaan tililtä, syntyy tästä tapahtumasta viitesuoritus laskuttajan pankkitilille. Laskuttaja noutaa syntyneet viitesuoritukset pankista omaan toiminnanohjausjärjestelmään ja reskontraan.

### 6.3 Suoramaksun rinnakkaiskäyttö siirtymäaikana

Suoramaksuun siirryttäessä voi syntyä tilanne, missä laskuttajan on käytettävä laskutuksessa yhtäaikaaisesti sekä suoraveloitusta että suoramaksua. Asiakkaat siirtyvät e-laskupalveluiden käyttäjiksi eri sykleissä, jolloin toiminnanohjausjärjestelmän on tuotettava samaan aikaan suoraveloitus- ja suoramaksuaineistoa.

Rinnakkaiskäyttö toiminnanohjausjärjestelmän laskutuksessa on mahdollista kahden eri myyntireskontran avulla. Toiminnanohjausjärjestelmään perustetaan suoramaksua varten oma myyntireskontra, jonne kaikki suoramaksua käyttävät asiakkaat siirretään sitä mukaan, kun pankki lähettää tiedon asiakkaiden päätöksistä. Suoramaksun omassa myyntireskontrassa seurataan vain suoramaksuun liittyviä saatavia.

Suoraveloituskaskutusta jatketaan omassa myyntireskontrassa niin kauan, kunnes kaikki asiakkaat on siirretty joko suoramaksu tai e-laskupalvelun käyttäjiksi. Suoraveloituksen omassa myyntireskontrassa seurataan vain suoraveloitukseen liittyviä saatavia.

## 7 LASKUTTAJAN TOIMENPITEET TOIMINNANOHJAUSJÄRJESTELMÄSSÄ 1.2.2014 JÄLKEEN

Suoraveloituskaskutuksen päätyttyä 1.2.2014, on laskuttajan täytynyt päättää millä tavoin laskutusta jatketaan nykyisten suoraveloituskaskaiden osalta. Yksi vaihtoehto on ilmoittaa asiakkaille, että laskutusta jatketaan joko paperi- tai e-laskutuksena. Mikäli laskuttaja tarjoaa e-laskutuksen rinnalla myös suoramaksuun pohjautuvaa laskutusta, täytyy laskuttajan toiminnanohjausjärjestelmän hallita eri muutostilanteet laskutuksessa.

### 7.1 Asiakkaan laskutustavan muutokset

Toiminnanohjausjärjestelmän asiakas- tai asiakasryhmätiedoissa tulee olla tieto asiakkaan laskutustavasta. Laskutustavalla tarkoitetaan, lähettääkö laskuttaja asiakkaalle laskutuksessa suoramaksun vai e-laskun. Kun pankki lähettää asiakkaan laskutustavan muutoksesta vastaanottoilmoituksen, tulee toiminnanohjausjärjestelmän päivittää laskutustavan muutos suoraan asiakastietoihin seuraavaa laskutusta varten. Muutostilanteessa asiakkaan tunnistamiseen on luonnollista käyttää asiakkaan omaa IBAN-tilinumeroa.

Ellei laskuttajan toiminnanohjausjärjestelmä osaa hyödyntää pankkien lähettämiä vastaanottoilmoituksia, täytyy muutokset asiakkaan maksutavoista tehdä järjestelmään manuaalisesti. Jos asiakasmäärät ovat suuria, voivat manuaaliset asiakastietojen päivitykset muodostua liian työläiksi.

### 7.2 Suoramaksu- ja e-laskutustoiminnot

Yrityksen kannalta itse laskuttaminen ei olennaisesti eroa sähköisestä laskuttamisesta. Mikäli laskuttajan toiminnanohjausjärjestelmä tukee FInvoice 2.0-versioon pohjautuvaa laskuaineistoa, lähettää yritys laskuaineiston pankkiin oman laskutussyklinsä mukaisesti. Mikäli asiakas on siirtynyt e-laskuasiakkaaksi pankin muuntopalvelun kautta, verkkopankissa asiakkaan tietoihin on kytkeytynyt valmiiksi automaattinen maksaminen. Tällöin asiakkaan ei erikseen tarvitse hyväksyä laskua maksettavaksi kuten ei suoramaksunkaan osalta. E-laskun automaattisen maksamisen asiakas voi muuttaa omassa verkkopankissaan, jolloin asiakas hyväksyy laskun maksamisen erikseen joka kerta.

Huomioitavaa on se, että suoramaksuasiakkaille laskuttaja lähettää myös laskuilmotukset paperiversiona. Velotukset asiakkaiden pankkitileiltä tehdään pankkiin lähetettävän aineiston perusteella. Suoramaksuasiakkaiden ennakoon saamat laskuilmotukset ovat laskujen alkuperäiskappaleet. Jos laskuttaja on sopinut asiakkaan kanssa vuosi-ilmoituskäytännöstä, esimerkiksi vastikelaskutuksessa, laskuttaja voi lähettää laskuilmotuksen samanaikaisesti ensimmäisen laskukopioin



kanssa yhtä aikaa. Loput laskukopiot laskuttaja voi lähettää pankkiin erikseen ennen kuukausittaista eräpäivää. (Linkola 2012)

### 7.3 Muutostilanteet laskutuksessa

Toiminnanohjausjärjestelmässä suoramaksun muutostilanteilla tarkoitetaan asiakassuhteen päättymistä, uusien asiakkaiden mukaantuloa tai nykyisten asiakkaiden pankkiyhteystietojen muutoksia. Päivitystilanteet järjestelmässä aiheuttavat melko usein käyttäjille ylimääräistä manuaalista työtä, mikä johtaa usein virhetilanteisiin. Päivitysvirheet aiheuttavat lisää selvittettävää ja tietojen korjaamista järjestelmän käyttäjille.

Mitä paremmin toiminnanohjausjärjestelmä osaa hyödyntää pankkien lähettämät palautteet eri tilanteista uusista asiakkaista ja nykyisten asiakkaiden muutoksista, sitä parempi toimintavarmuus saavutetaan järjestelmän käytössä.

#### 7.3.1 Uusi suoramaksuasiakas

Uusi suoramaksuasiakas tarkoittaa uutta asiakassuhdetta tai nykyisen asiakkaan siirtymistä suoramaksuasiakkaaksi. Uuden asiakkaan tapauksessa, pankki lähettää laskuttajalle vastaanottoilmoituksen, jonka laskuttajan järjestelmä käsittelee ja siirtää asiakkaan uuden palvelun käyttäjäksi toiminnanohjausjärjestelmässä. Asiakas voi siirtyä myös e-laskuasiakkaasta suoramaksuasiakkaaksi, myös tässä tapauksessa pankki lähettää laskuttajalle tiedon maksutavan muutoksesta. Vastaanottoilmoituksen sisältö on kuvattu Ilmoittamispalvelun soveltamisohjeessa versiossa 2.0 RI-sanomana. (FKL 2012b)

#### 7.3.2 Suoramaksuasiakkaan pankkiyhteystietojen muutokset

Mikäli asiakkaan pankkiyhteystiedot muuttuvat kesken laskutuksen, lähettää pankki vastaanottoilmoituksen asiakkaan vanhan pankkitilinumeron päättymisestä sekä tiedon uudesta pankkiyhteystiedosta. Laskuttajan järjestelmä käsittelee sanomat, ja päivittää asiakkaan pankkiyhteystietojen muutokset toiminnanohjausjärjestelmän asiakastietoihin RI-sanomana. (FKL 2012c)

#### 7.3.3 Suoramaksuasiakkaan laskutussuhteen päättyminen

Mikäli asiakkaan lopettaa suoramaksupalvelun käytön, täytyy hänen ilmoittaa siitä laskuttajalle ja sopia muusta laskutustavasta laskuttajan kanssa. Pankille asiakas ilmoittaa suoramaksu- tai e-laskupalvelun lopettamisesta joko verkkopankin kautta tai asioimalla pankissa. Laskuttaja saa tiedon palvelun käytön lopetuksesta vastaanottoilmoituksessa, jonka laskuttajan toiminnanohjausjärjestelmä noutaa pankista. (FKL 2013)

#### 7.4 Saatavien valvonta reskontrassa

Toiminnanohjausjärjestelmässä reskontralla tarkoitetaan yrityksen maksuliikenteen valvontaa. Reskontra kuuluu osana yrityksen kirjanpitoon ja yleisimmät valvonnan kohteet ovat osto- ja myyntireskontra. Myyntiä varten yrityksellä voi olla useita eri myyntireskontratiloja, joista suoramaksua varten on voitu perustaa oma reskontra. Myyntireskontraan kirjataan lähetetyt myyntilaskut ja niitä vastaavat asiakkaiden maksamat suoritukset.

Yksittäisen asiakkaan osalta seurataan maksettuja, avoimia ja erääntyneitä laskuja. Avoin lasku tarkoittaa saapumatonta suoritusta ennen laskun eräpäivää, erääntynyt lasku tarkoittaa saapumatonta suoritusta laskun eräpäivän jälkeen. Erääntynyt lasku tarkoittaa usein myös sitä, että laskuttaja käynnistää perintätoiminnot laskun saajaa kohtaan. Epäonnistunut perintä johtaa laskun suorituksen kirjaamisen erävarmoiniin saataviin yrityksen kirjanpidossa ja pahimmassa tapauksessa luottotappioiden syntymiseen. Laskujen perintä voidaan myydä myös ulkopuoliselle perintätoimistolle, jolloin mahdolliset luottotappiot jäävät perintätoimiston vastuulle.

Suoraveloituksessa laskuttaja sai pankista tiedon epäonnistuneista suoraveloituksista. Epäonnistunut suoraveloitus tarkoitti, ettei asiakkaan veloitustilillä ollut katetta, suoraveloitusvaltakirja puuttui tai se oli peruttu. Suoramaksu- ja e-laskupalveluissa pankit eivät välitä yritykselle tietoa epäonnistuneista veloituksista. Epäonnistunut veloitus voi tarkoittaa, ettei asiakkaalla ole ollut katetta pankkitilillään eräpäivänä tai asiakkaan pankkiyhteystiedot ovat muuttuneet. Laskuttajan on omassa reskontrassa seurattava, mitkä laskut ovat maksamatta tai maksettu. Tällöin laskutussaatavien valvonnan merkitys korostuu entisestään yrityksen toiminnanohjausjärjestelmässä. Saatavien valvonnassa on myös tärkeää, että asiakkaita voidaan seurata maksukäyttäytymisen mukaan sekä kohdistaa sen mukaan asiakkaisiin tarvittavat perintätoiminnot. Mikäli käytetään ulkopuolisia perintätoimistoja, toiminnanohjausjärjestelmässä on oltava ulkoiset liittymät eri toimijoihin saatavien osalta.

SEPA-suoraveloituksessa asiakkaalla on 8 viikon peruutusoikeus palvelun tai tavaran vastaanottamisen jälkeen. Suoramaksussa laskuttajan kannalta on huomioitavaa se, ettei asiakas voi perua suoramaksua jälkikäteen. Suoramaksu on asiakkaan kannalta maksaja-aloitteinen palvelu, joka perustuu maksajan pankilleen antamaan jatkuvan maksamisen toimeksiantoon. Peruutus on mahdollista tehdä vain laskuttaja-aloitteisissa palveluissa kuten e-laskutus. (Linkola 2012)

Suoramaksu- ja e-laskupalvelujen käyttö edellyttää, että laskuttajan toiminnanohjausjärjestelmä osaa käsitellä sähköisesti pankkien palautteet ja vastaanottoilmoitukset eri tilanteissa. Asiakkaan verkkopankin käyttö mahdollista maksutapojen muutokset tai e-laskupalvelun käytön lopettamisen, jolloin pankkien lähettämien ilmoitusten sähköinen käsittely on ainoa tapa päivittää muutokset suoraan laskuttajan toiminnanohjausjärjestelmään.

## 8 SUORAMAKSUUN SIIRTYMISEN TILANNE SYKSYLLÄ 2013

Kilpailu- ja kuluttajavirasto on myös ottanut kantaa pankkien ja yritysten tarjoamiin uusiin palveluihin. Koska e-laskupalvelujen käyttö vaatii asiakkaalta verkkopankkitunnuksia, Kilpailu- ja kuluttajavirasto edellyttää tunnuksien olevan kaikkien kuluttajien saatavilla. Joissakin tapauksissa pankit ovat kieltäytyneet antamasta verkkopankkitunnuksia asiakkaille, joilla on maksuhäiriömerkintöjä. Kuluttajavirasto ja Finanssialan Keskusliitto ovat kuitenkin päätyneet suositukseen, jossa myös maksuhäiriömerkinnän saaneille asiakkaille annetaan verkkopankkitunnukset. Kilpailu- ja kuluttajavirasto on myös painottanut, ettei suoramaksuun siirtyminen saa aiheuttaa asiakkaille lisäkustannuksia siirtymäaikana. Suoramaksupalvelun käyttöönotto voi jatkossa kuitenkin tarkoittaa sitä, että pankit siirtävät palvelun aiheuttamia kustannuksia myös asiakkaiden palvelumaksuihin. (Kuluttaja- ja kilpailuvirasto 2011)

SEPA-alueella siirrytään siis maksamisessa yhteisiin palveluihin 1.2.2014 mennessä. Maksukortit, tilisiirrot ja tilinumerot ovat jo standardeiltaan yhtenäiset. Viimeisenä muuttuu suomalainen suoraveloitus, joka ei ole EU-asetuksen mukainen. (Heikkinen 2013)

Yritysten siirtyminen suoraveloituksesta suoramaksuun on ollut mahdollista 18.1.2013 lähtien. Syyskuussa 2013 vasta 15 prosenttia yrityksistä on käynnistänyt suoraveloitusasiakkaiden siirtämisen muutopalvelun kautta, joten aikaa muuttoon ilmoittautumiselle on vähän, koska viimeinen ilmoittautumispäivä muutopalveluun on 20.11.2013. (FKL 2013)

Vaikka suoraveloituksen osuus koko maksuliikenteestä on vain neljä prosenttia, koskee muutos ensisijaisesti senioreita ja erityisryhmiä. E-laskupalvelun käyttöönotto maksutapana edellyttää asiakkaalta aina verkkopankin käyttöä eikä senioreilla välttämättä ole halua tai kykyä palvelun käyttöön. Laskuttaja voi toki korvata suoraveloituksen myös paperilaskutuksella, mutta tällöin varsinkin erityisryhmiin kuuluvilla voi olla vaikeuksia reagoida maksamiseen tai edes maksaa paperilaskulla. (FKL 2013)

## 9 YHTEENVETO

Omassa opinnäytetyössäni tarkoitus oli selvittää, mitä uusia tietoja ja toimintoja tarvitaan toiminnanohjausjärjestelmässä, jotta laskutuksessa voidaan siirtyä suoraveloituksesta suoramaksuun. Tavoitteena oli myös luoda ohjeistusta järjestelmän käyttäjiä varten, mitä toimenpiteitä laskuttajalta vaaditaan ennen suoraveloituksen päättymistä 1.2.2014 ja toisaalta mitä toimenpiteitä laskuttajalta vaaditaan suoramaksun käytön osalta.

Mielestäni onnistuin löytämään vastaukset johdannossa esitettyihin tutkimuskysymyksiin. Opinnäytetyön alussa käsittelin nykyisen suoraveloituksen toimintaperiaatteen toiminnanohjausjärjestelmän laskutuksessa. Samalla esittelin ne syyt, jotka tulevat kieltämään suoraveloituksen käytön laskutuksessa.

Varsinaista suoramaksun käyttöä laskutuksessa käsittelin sekä toiminnanohjausjärjestelmän että järjestelmän käyttäjän eli laskuttajan kannalta. Koska suoramaksun käyttöönotto ja käyttö edellyttävät toiminnanohjausjärjestelmältä useiden rajapintojen hallintaa yrityksen ja pankin välisessä tiedonsiirrossa, kuvasin näiden rajapintojen keskeiset tietosisällöt sanomakohtaisesti.

Tiedon hankkimisessa Finanssialan Keskusliiton ja pankkien tietolähteet olivat keskeisessä asemassa. Oma työkokemukseni auttoi osaltaan tiedon hankinnassa, koska useat keskeiset käsitteet olivat jo ennestään tuttuja. Tiedonkeruu tapahtui pääosin internetin sekä jakelussa olevan sähköisen materiaalin avulla eri kanavista.

Siirryttäessä uusiin e-laskupohjaisiin palveluihin yritykset ja pankit tavoittelevat kustannustehokkuutta. Paperilaskutuksesta pyritään pääsemään eroon, koska se on laskuttajan kannalta hidasta ja kallista. Yritykset haluavat nopeuttaa laskutusprosesseja ja saada sitä kautta myös rahankierron tehokkaammaksi. Myös pankkien etujen mukaista on, että yritykset yhtenäistävät laskutuspalveluitaan sekä luopuvat kansallisista laskutuskäytännöistä kuten suoraveloitus.

Tulevaisuus asettaa haasteita toiminnanohjausjärjestelmien kehittäjille ja järjestelmän käyttäjille. E-laskutuksen osuus tulee kasvamaan yritysten laskutuksessa, jolloin sekä myynti- että ostolaskujen sähköinen käsittely tulee yhä yleisemmäksi toiminnanohjausjärjestelmissä.

EU tulee jatkamaan laskutuksen yhtenäistämistä SEPA-alueella, mikä tarkoittaa muutoksia yritysten toiminnanohjausjärjestelmiin. Kansallisista laskutuskäytännöistä pyritään pääsemään eroon, jotta laskun maksaminen olisi yhtenäisempää koko SEPA-alueen sisällä. Uusien sähköisten toimintojen ja toimintatapojen käyttöönotto voi tuoda mukanaan myös tietoturvariskejä, jotka järjestelmätoimittajien tulee huomioida omissa ratkaisuissaan.

## LÄHTEET

EU. 2012. The European Parliament and the Council of the European Union. Regulation No 260/2012 of the European Parliament and of the Council. Viitattu 30.3.2013. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2012:094:0022:0037:En:PDF>

FKL. 2012a. Suomen kansallinen SEPA-siirtymäsuunnitelma. Viitattu 16.4.2013. [http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tekninen\\_dokumentaatio/Dokumentit/SEPA\\_siirtymasuunnitelma\\_v5.pdf](http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tekninen_dokumentaatio/Dokumentit/SEPA_siirtymasuunnitelma_v5.pdf)

FKL. 2012b. Ilmoittamispalvelun soveltamisohje versio 2.0. Viitattu 5.7.2013. [http://www.fkl.fi/verkkolasku/yrityksen\\_verkkolasku/ladattavat/Tekniset%20tiedostot/ilmoittamispalvelu/Ilmoittamispalvelun\\_soveltamisohje\\_04072012.pdf](http://www.fkl.fi/verkkolasku/yrityksen_verkkolasku/ladattavat/Tekniset%20tiedostot/ilmoittamispalvelu/Ilmoittamispalvelun_soveltamisohje_04072012.pdf)

FKL. 2012c. Laskuttajan opas - Suoraveloituksesta e-laskuun ja suoramaksuun. Viitattu 5.7.2013. [http://www.fkl.fi/materiaalipankki/oppaat/Dokumentit/Laskuttajan\\_opas\\_Suoraveloituksesta\\_e-laskuun\\_ja\\_suoramaksuun.pdf](http://www.fkl.fi/materiaalipankki/oppaat/Dokumentit/Laskuttajan_opas_Suoraveloituksesta_e-laskuun_ja_suoramaksuun.pdf)

FKL. 2012d. Finvoice 2.0 soveltamisohje. Viitattu 5.6.2013. [http://www.fkl.fi/verkkolasku/yrityksen\\_verkkolasku/ladattavat/Tekniset%20tiedostot/Finvoice\\_2\\_0\\_soveltamisohje.pdf](http://www.fkl.fi/verkkolasku/yrityksen_verkkolasku/ladattavat/Tekniset%20tiedostot/Finvoice_2_0_soveltamisohje.pdf)

FKL. 2013. Laskuttajan ohje versio 1.3. Viitattu 13.6.2013. [http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tekninen\\_dokumentaatio/Dokumentit/Laskuttajan\\_tekninen\\_ohje\\_Muunto\\_suoraveloituksesta\\_e-laskuun\\_ja\\_suoramaksuun.pdf](http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tekninen_dokumentaatio/Dokumentit/Laskuttajan_tekninen_ohje_Muunto_suoraveloituksesta_e-laskuun_ja_suoramaksuun.pdf)

Heikkinen, P. 2013. Suoraveloitus päättyy tammikuussa, korvaavien laskutustapojen käyttöönotto kangertelee. Viitattu 13.10.2013. [http://www.fkl.fi/ajankohtaista/tiedotteet/Sivut/Suoraveloitus\\_paattyy\\_muunto\\_kangertelee.aspx](http://www.fkl.fi/ajankohtaista/tiedotteet/Sivut/Suoraveloitus_paattyy_muunto_kangertelee.aspx)

Kuluttaja- ja kilpailuvirasto. 2011. Verkkolehti 6/2011. E-laskuun hallitusti. Viitattu 4.3.2013. <http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/arkisto2011/verkkolehti-6-2011/e-laskuun-hallitusti>

Leinonen, H. 2012. Valtiovarainministeriö. SEPA ”end-date” –mitä, missä, milloin ja miksi? Viitattu 10.5.2013.

[http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/ajankohtaista/SEPA-foorumi/Dokumentit/SF01\\_Leinonen\\_VM\\_SEPA\\_end\\_date-2.pdf](http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/ajankohtaista/SEPA-foorumi/Dokumentit/SF01_Leinonen_VM_SEPA_end_date-2.pdf)

Linkola, P. 2012. OP-Pohjola. Valmistautuminen kansallisen suoraveloituksen päättymiseen. Viitattu 5.7.2013.

[http://www.tieke.fi/download/attachments/15108542/Pia\\_Linkola.pdf?version=1&modificationDate=1337692264000](http://www.tieke.fi/download/attachments/15108542/Pia_Linkola.pdf?version=1&modificationDate=1337692264000)

Palva, M. 2012. Suomen Pankki. SEPA – Foorumin nykyiset tehtävät ja toimintamalli. Viitattu 12.4.2013.

[http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/ajankohtaista/SEPA-foorumin\\_ydinryhma/Dokumentit/SEPA-foorumi\\_tehtavat\\_toimintamalli.pdf](http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/ajankohtaista/SEPA-foorumin_ydinryhma/Dokumentit/SEPA-foorumi_tehtavat_toimintamalli.pdf)